

Vježbajte svoje vještine pisanja pozitivnih i rutinskih poslovnih poruka

Pročitajte sljedeće poruke, a zatim (1) analizirajte prednosti i nedostatke svake rečenice i (2) revidirajte svaki dokument tako da slijedi smjernice o načinima pisanja pozitivnih i rutinskih poruka.

1. Strategije poruka: Rutinski zahtjevi

Naša tvrtka se trenutno suočava sa posljedicama poslovne krize. U lokalnom tisku i na internetskim portalima redaju se negativni komentari. Krizni menadžment nije dobro organiziran a u „organizacijskom kaosu“ se nalazi i naš Odjel za krizno komuniciranje. Obraćamo se specijaliziranoj agenciji za poslovno komuniciranje,.....

Vi ste agencija koja ima višegodišnje iskustvo u svim vidovima poslovnog komuniciranja, a posebno ste se istaknuli u komuniciranju s javnošću vezano za krizu koja je zahvatila korporaciju „Agrokor“.

Nama je potrebna učinkovita i jasna komunikacija sa zainteresiranim pojedincima, grupama i onima koji s političke razine poduzimaju mjere za pronalaženje pomoći u saniranju naše poslovne krize. Trebamo iskusne i učinkovite krizne komunikatore koji će se u javnosti prikazati kao vjeodostojni, iskreni i učinkoviti komunikacijski stručnjaci.

Molimo Vas da nam, ukoliko ste zainteresirani za suradnju, pošaljete sažetak komunikacijskog plana sa naglascima na sve posebnosti koje je potrebno istaknuti i objasniti zainteresiranim stranama u ovoj krizi (dobavljači, istaknuti klijenti, ulagači, bankari,...), što bi nam omogućilo mir u provođenju našeg koncepta sagledavanja svih pokretača ove krize.

Prije vašeg mogućeg angazmana na „komunikacijskom podiju“ ovog kriznog događaja, molimo vas da nam (također) pošaljete kratku povijest vaših dosadašnjih sličnih angažmana. Isto nam je potrebno zbog upoznavanja našeg Nadzornog odbora s dosadašnjim vrijednostima vašeg rada. Naime, Nadzorni odbor naše firme daje suglasnost za angažiranje „vanjskih suradnika“ za sve potrebe našeg poslovnog sustava.



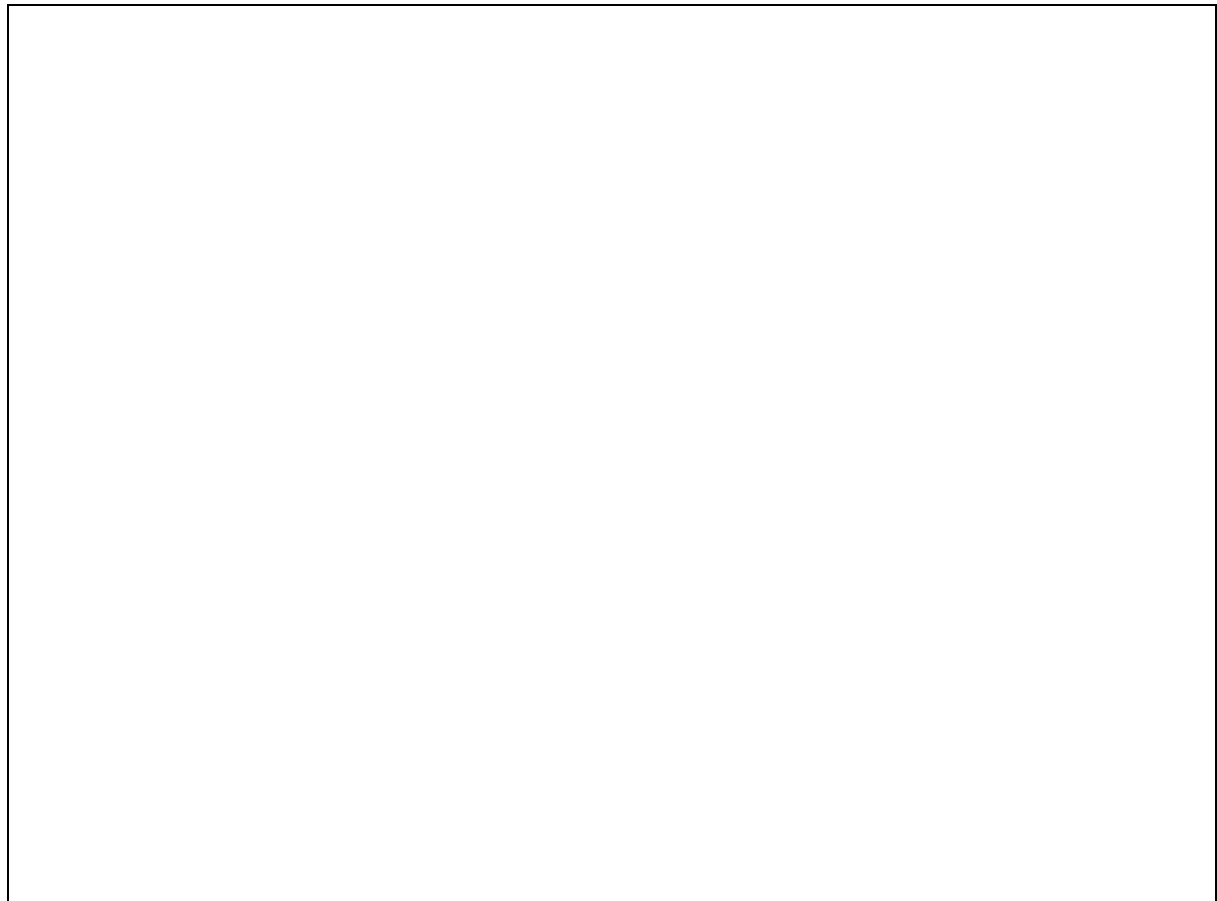
2. Strategije poruka: Odgovaranje na prigovore i zahtjeve za nagodbom

Pročitali smo vaš zahtjev u kojem tražite povrat depozita. Da bismo shvatili o kakvom problemu se radi, obavili smo razgovor sa poslovođom koji je bio direktno uključen u ovaj posao s vama. Objasnio nam je da ste Vi skinuli iz ležišta ulazna vrata predviđajući mogući problem sa unošenjem dijela namještaja koji ste naručili od nas. Za potrebe vraćanja vrata na predviđeno mjesto niste imali vremena, pa ste našem poslovođi za tu uslugu dali (kao depozit) 70 dolara da on to učini, dok naša služba za seljenja ne izračuna kolika je stvarna cijena tog posla (postavljanje ulaznih vrata na postojeću poziciju, sa mogućim saniranjem mogućeg neočekivanog problema).

Naša kontrolorka je po završenom poslu izvršila uvid i konstatirala je da je naš poslovođa vratio vrata na početnu poziciju i da je morao promijeniti jedan dio ovjesa vrata koji ste vi prilikom skidanja oštetili. S obzirom da se radilo o naknadnom trošku a ne samo o vraćanju vrata, mi smo zadržali cijeli depozit, kao pokriće za naš dodatni rad. U ugovoru o dostavi namještaja pojašnjeni su svi aspekti našeg postupanja pa i ovakve radnje koje su kod vas nastupile.

Međutim, s obzirom da ste naš dugogodišnji klijent, ipak ćemo Vam izvršiti povrat depozita, a naš dodatni rad i angažman biti će, nadamo se, podloga za našu daljnju suradnju.

Depozit će Vam biti doznačen na vaš bankovni „konto“. Mi ne utječemo na vrijeme novčanih transfera, pa se u slučaju kašnjenja obratite svojoj banci.



3. Strategije poruka: Davanje preporuka

(Napomena: pretpostavimo da vam vaša tvrtka dopušta pisanje preporuka.)

Vaše pismo Perić Petru, predsjedniku uprave našeg poduzeća-Mramor plus d. o. o., proslijeđeno mi je jer sam voditelj ljudskih resursa. U svom poslu voditelja odjela za ljudske resurse imam pristup ocjenama rada svih zaposlenika tvrtke Mramor plus d. o. o. To naravno znači da bih ja bio osoba koja je najbolje kvalificirana odgovoriti na vaš zahtjev za opisom personalnih i radnih kvaliteta Marić Marka, našeg donedavnog zaposlenika, koji je izrazio želju da se kod vas zaposli.

Gospodin Marić je kod nas bio zaposlen od 5. siječnja 2012. do 1. rujna 2023. Za to vrijeme g. Marić je ocjenjen ocjenama u rasponu od 2,5 do 9,6, pri čemu je 10 najbolja ocjena. Po ovom prikazu ocjena vidljivo je da je kvaliteta njegovog radnog angažmana bila promjenjiva. Najniža ocjena pokazuje teškoće u provedbi nekih zahtjevnijih tehničkih poslova. Važno je naglasiti da je bio vrijedan i nije odbijao rad na poslovima koje je morao obavljati na dnevnoj i tjednoj razini. Dobro je surađivao u timskim poslovima a određene teškoće mu je predstavljalo samostalno djelovanje i pravovremeno odlučivanje. Pokazivao je volju za učenjem. Nije bio incidentan niti osoba koja stvara neprijateljstva u svojem okruženju. Ukoliko trebate osobu sa prosječnim tehničkim znanjem, koja ima pošten pristup radu, bez izraženih menadžerskih težnji, tada je Marko Marić dobar izbor za vas.

4. Strategije poruka: Rutinske i pozitivne poruke

Revidirajte radi sažetosti: Prepišite sljedeće rečenice tako da budu izravne i sažete. Ako je potrebno, svoj odgovor podijelite na dodatne rečenice.

- 1.1. Oduševljen izvedbom glavne operne pjevačice u mjuziklu, Petre Barić, poznati plemić sir Kenneth Drake ponudio joj je brak. Nije puno razmišljao. Budući da je bio bogat i politički visoko pozicioniran čovjek, udvarao joj se neprocjenjivim dijamantnim prstenom.
- 1.2. Željeli smo vas obavijestiti da svim našim dragim slušateljima dajemo posebno kolorirano moderno izdanje putne torbe, za svakih 100 eura koje doznačite našoj radio postaji. Mi smo vaš prozor u svijet i kritički orijeniran medij za rješavanje svih vaših problema. Pružite nam ruku suradnje.
- 1.3. Naš dragi i uvijek susretljivi Ravnatelj planira otići na poslovni sastanak koji će se održati u ponedjeljak u 11:00 sati, ali planira doći ranije kako bi individualno razgovarao s voditeljima svih odjela. On je takva osoba. Želi kontakt sa svakom osobom koja participira u sustavu gdje je on neposredni rukovoditelj.
- 1.4. Na današnjem sastanku bili smo sretni što smo imali priliku pozdraviti velikog inovatora Ivana Krivića. Pregledao je prototipove naših novih proizvoda za iduću godinu i dugo je razmišljao o modelima nastupa na tržištu. Ako imate pitanja o načinima promocije novih proizvoda, slobodno ga nazovite u njegov ured. On je susretljiv i uvijek raspoložen.

5. Strategije poruka: Odgovaranje na pritužbe i zahtjeve za nagodbom

Vaša tvrtka prodaje liniju automobilskih dodataka-dijelova za klijente koji vole dorađivati svoje automobile za maksimalne performanse. Jedan klijent je upravo napisao agresivnu i prostačku e-poruku, tvrdeći da kompresor koji je kupio na vašoj web stranici ne daje dodatnu snagu motora koju je očekivao.

Vaša tvrtka ima standardni postupak povrata za rješavanje ovakvih situacija, a vi imate sve informacije koje su vam potrebne da o tome obavijestite klijenta. Također imate informacije koje bi mogle pomoći klijentu da pronađe kompatibilniji kompresor kod nekog od vaših konkurenata, ali korisnikova e-poruka je toliko uvredljiva da se ne osjećate obveznim pomoći.

Kakva će biti vaša odluka? Hoćete li vi također prostački odgovoriti tom klijentu? Bi li to bio pravi način komuniciranja i postupanja? Argumentirano objasnite, zašto bi to (prostačenje) bio pravi način ili zašto ne bi to bio pravi način?

6. Strategije pozitivnih poruka: Pisanje poruka dobre volje

Identificirajte nekoga u svom životu tko je nedavno postigao neko značajno postignuće, kao što je završetak srednje škole ili fakulteta, dovršavanje velikog projekta ili osvajanje važne profesionalne nagrade. **Napišite kratku čestitku koristeći smjernice navedene u poglavlju literature koja vam je dostupna.**

7. Strategije rutinskih poruka: Pisanje pisma preporuke

Pero Perić vam je poslao zamolbu da mu napišete pismo preporuke - e-mail zahtjev za preporuku.

Nakon što je pet godina radio u odjelu za razvoj u T-COM-u dobio je otkaz zbog „rezanja troškova“ koje je posljednjih godina pogodilo čitavu ovu branšu. Dobra vijest je da je uspio pronaći posao u industriji za distribuciju namirnica. U tri godine koje su protekle od napuštanja T-COM-a osjetio je kako mu istinski nedostaje rad u uzbudljivom području telefonije i prilika da sudjeluje u nečemu važnom, kao što je razvoj novih tehnologija. Svjestan je da je karijera u području telefonije neizvjesna, ali, ipak je spreman da se upusti u „avanturu“ ponovnog dokazivanja u ovom zahtjevnom području.

Vaš zadatak: Napišite e-mail (pismo preporuke) u kojem na organiziran način navodite pojedinosti vezane za radne i personalne osobine gospodina Perića. **IMAJTE NA UMU DA STE RADILI ZAJEDNO SKORO 5 GODINA.** Učestvovali ste u nekoliko zajedničkih projekata. Možete posvjedočiti da gospodin Perić nije konfliktna osoba. Pedantan je. Uvijek je na vrijeme dolazio na posao. Pokazivao je sklonost inovacijama. Dodatno se obrazovao pohađajući strukovne tečajeve. Suradnički je orijentiran (pronađite, osim spomenutih, još desetak pozitivnih osobina koje su svojstvene gospodinu Periću). Izrazite svoj krajnje pozitivan stav! Zaključite preporuku jednom kvalitetnom sumarnom rečenicom koja budućem poslodavcu daje do znanja da će učiniti veliki propust ukoliko ne zaposli gospodina Perića.

MALI PODSJETNIK

- Sjetite se procesa pisanja u tri koraka.
- Planirajte (odredite cilj i profil publike kojoj se upućuje poruka).
- Prikupite potrebne informacije.
- Organizirajte informacije.
- Odredite glavnu ideju.
- Prilagodite poruku ciljanoj publici.
- Odredite izravan ili neizravan način.
- Odaberite stil pisanja
- Napišite poruku.
- Procijenite sadržaj.
- Pazite na gramatiku.

Dodatna pomoć: *odredite koje su ključne riječi koje određuju bit poruke? Kada to učinite, poruku ćete lagano napisati.*